Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

23 645 Openbaar vervoer

Nr. 608

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 december 2015

Uw Kamer heb ik toegezegd jaarlijks nadere informatie te geven over de klanttevredenheid over de veerverbindingen naar de Friese Waddeneilanden. Eind 2014 heb ik deze informatie voor de eerste keer verstrekt[1]. Met deze brief ontvangt u de informatie over 2015.

Jaarlijks onderzoek klanttevredenheid

De klanttevredenheid is een belangrijk aspect om de kwaliteit van de uitvoering van de concessies voor de Friese Waddenveren te monitoren. Doel is te bewaken dat de klanttevredenheid niet daalt en liefst stijgt. In de concessies is daartoe een norm opgenomen op basis van een meting in het ijkjaar 2009 en een inspanningsverplichting gericht op continue verbetering met een streefcijfer van 8,0 of hoger.

In het voorjaar van 2015 is voor de eerste keer onder het concessieregime (het jaarlijkse) onderzoek naar de klanttevredenheid gedaan. Naast de algemene tevredenheid wordt de tevredenheid over zestien verschillende vaartkenmerken[2] gemeten.

Het algemene oordeel

De verbinding naar Vlieland voldeed aan de norm; het algemene oordeel was in 2015 hoger dan in 2009 (zie tabel 1). Voor de verbindingen naar Ameland en Schiermonnikoog was het algemene oordeel in 2015 lager dan in 2009; voor de verbinding met Terschelling is het oordeel vrijwel gelijk gebleven.

[1] Kamerstuk 23 645, nr. 595.

[2] Kans op zitplaats, reinheid vaartuig, reinheid sanitair, klantvriendelijkheid personeel, geluid, aan boord komen, informatie opstapplaats, netheid wachtruimte, informatie boeken, informatieprobleem, gemak kopen vervoerbewijs, prijs persoon, prijs motorvoertuig, stiptheid, frequentie, bagageafhandeling.

kst-23645-608
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

Tabel 1. Algemene oordeel over de veerverbindingen naar de Friese Waddeneilanden, in 2009 en 2015

veerverbinding	2009	2015
Terschelling	7,9	7,8
Vlieland	8,1	8,3
Ameland	8,1	7,1
Schiermonnikoog	8,2	7,8

De tevredenheid over verschillende vaartkenmerken

Vergeleken met 2009 is de tevredenheid over de veerdienst naar Ameland voor alle onderzochte vaartkenmerken achteruitgegaan. Hier zullen de veelvuldige vertragingen en de vaargeulproblematiek deels debet aan zijn.

De tevredenheid over de veerverbindingen naar Schiermonnikoog en Terschelling is voor een aantal vaartkenmerken achteruitgegaan. De tevredenheid over de veerverbinding naar Vlieland is voor een aantal vaartkenmerken toegenomen.

Oordeel over de sociale veiligheid

Binnen het klanttevredenheidsonderzoek wordt ook het oordeel over de (sociale) veiligheid aan boord en in de wachtruimte gevraagd. In 2015 variëren deze oordelen van 8,3 tot 8,9[3].
Voor de verbinding naar Vlieland is het oordeel over de veiligheid in de wachtruimte in 2015 hoger dan in 2009. Voor de verbinding naar Ameland zijn beide oordelen in 2015 lager dan in 2009. In de overige gevallen is het oordeel gelijk gebleven.

Verbetering klanttevredenheid

De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek 2015 zijn voor mij aanleiding geweest de concessiehouders te vragen een plan van aanpak op te stellen om de klanttevredenheid voor drie van de vier verbindingen te verbeteren.
De daling blijkt nog maar uit één meting en factoren waarop de concessiehouder geen invloed heeft, zoals de weersgesteldheid, kunnen een rol hebben gespeeld. Dat neemt niet weg dat ik het van belang vind dat de concessiehouders onderzoeken wat de verklaring is voor de daling en dat zij aantonen dat zij zich aantoonbaar inspannen om de tevredenheid en het gevoel van sociale veiligheid te verbeteren, wanneer een daling heeft plaatsgevonden. Bij het opstellen van de gevraagde plannen van aanpak hebben beide concessiehouders het desbetreffende consumentenplatform betrokken door de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek voor advies voor te leggen. Rederij Doeksen heeft daarnaast advies gevraagd aan haar Raden van Advies en klantenpanels. Met alle genoemde partijen is overleg gevoerd. De beide consumentenplatforms hebben daarnaast schriftelijk gereageerd.

De plannen van aanpak heb ik inmiddels ontvangen en akkoord bevonden. In het plan van aanpak voor de verbindingen naar Ameland en Schiermonnikoog is er onder andere extra aandacht voor de netheid van de wachtruimtes en van het vaartuig, vereenvoudiging van het boekingsproces, en verbetering van de informatievoorziening. Voor de verbindingen naar Terschelling en Vlieland is er aandacht voor de tarieven door

[3] Ter vergelijking: de veiligheid in het regionale openbaar vervoer in het algemeen werd in 2014 met een 7,7 beoordeeld (bron: OV-Klantenbarometer 2014, Sociale veiligheid in het openbaar vervoer, CROW, Utrecht, 2014).

prijsdifferentiatie te hanteren, en wordt de kans op een zitplaats vergroot door de capaciteit goed af te stemmen op de vraag en bij slecht weer minder passagiers toe te laten. De verbinding met Ameland kampt regelmatig met vertragingen. De concessiehouder doet daarvoor vaak een beroep op overmacht in verband met de vaargeulproblemen in combinatie met de krappe dienstregeling. De vraag in hoeverre de concessiehouder hier invloed op heeft maakt deel uit van het open planproces, dat inmiddels is gestart.
Over dit open planproces wordt uw Kamer separaat geïnformeerd.

Klachten

Reizigers kunnen hun ontevredenheid ook tot uitdrukking brengen in klachten die zij aan de concessiehouder adresseren. De concessiehouder is verplicht daarover aan de concessieverlener te rapporteren in de kwartaalrapportages.
Tabel 2 geeft voor elk van de vier veerverbindingen weer hoeveel klachten per kwartaal[4] zijn ingediend bij de concessiehouder en waarover in het desbetreffende kwartaal het vaakst is geklaagd.

Tabel 2. Aantal ingediende klachten over de veerverbindingen naar de Friese Waddeneilanden, in de eerste drie kwartalen van 2015

Veerverbinding	Q1	Q2	Q3
Terschelling	23 tarieven (6x)	34 horeca (10x)	45 infovoorziening (12x)
Vlieland	13 internet (3x)	23 internet (8x)	21 netheid vaartuig (3x)
Schiermonnikoog	1 punctualiteit (1x)	16 wijziging dienstregeling 25/5 (6x)	6 beschikbaarheid bagagekarren (4x)
Ameland	20 punctualiteit (9x)	52 punctualiteit (18x)	25 punctualiteit (10x)

Tevredenheid klantenpanels

In de concessie komt ook de tevredenheid van de (per verbinding) ingestelde klantenpanels aan bod.

De klantenpanels voor de concessie Waddenveren Oost zijn inmiddels op eigen verzoek opgegaan in het consumentenplatform Waddenveren Oost. Dit platform heeft desgevraagd aan de concessiehouder laten weten zijn overlegrelatie met de concessiehouder als goed en constructief te beschouwen.

De concessiehouder Waddenveren West heeft bij haar klantenpanels geïnformeerd naar de tevredenheid over een aantal aspecten van het overleg. Uit de reacties blijkt de waardering van beide klantenpanels. Wel zouden beide panels graag vaker, uitgebreidere achtergrondinformatie over de veerdienst willen ontvangen, al zijn ze van mening dat zij goed op de hoogte worden gehouden. Ik ga ervan uit dat deze wens wordt gehonoreerd en zal de vinger aan de pols houden.

Tot slot

Passagiers van de Waddenveren mogen verwachten dat de vervoerders continu streven naar verbetering van de dienstverlening. In het klanttevre-

[4] Voor alle veerverbindingen geldt dat in het tweede en met name in het derde kwartaal aanzienlijk meer reizigers worden vervoerd dan in het eerste kwartaal.

denheidsonderzoek 2015 bleek de tevredenheid over de verbinding met Ameland, Schiermonnikoog en Terschelling dit jaar in meer of mindere mate te zijn gedaald. Naar aanleiding daarvan heb ik de concessiehouders verzocht een verbeterplan op te stellen. De concessiehouders hebben aan dat verzoek voldaan, in overleg met de betrokken consumentenplatforms, Raden van Advies en klantenpanels. Ik verwacht dat de gekozen aanpak ertoe zal leiden dat de klanttevredenheid verbetert. Met dien verstande dat de aanpak van de problemen met de vaargeul naar Ameland nog speciale aandacht vraagt. In het inmiddels gestarte open planproces worden met alle betrokken partijen oplossingsrichtingen hiervoor verkend, die moeten resulteren in een betrouwbare dienstregeling.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,
S.A.M. Dijksma